

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN PROMO*  
GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE***



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**FATEKHAH HERLYANA ELSASARI**  
**B 100 170 339**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN PROMO***  
**GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE***

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**FATEKHIAH HERLYANA ELSASARI**  
**B 100 170 339**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta  
untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi

**Surakarta, 13 Januari 2021**



**(Drs. Wiyadi, MM., Ph.D)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN PROMO*  
*GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN*  
*PEMBELIAN PADA MARKETPLACE SHOPEE***

Yang ditulis dan disusun oleh:

**FATEKHAH HERLYANA ELSASARI**  
**B 100 170 339**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta, 13 Januari 2021

dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji:


1. **Drs. Wiyadi, MM., Ph.D**

(.....)

2. **Ahmad Mardalis, SE, MBA**

(.....)

3. **Zulfa Irawati, SE., MSi**

(.....)

Surakarta

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan



**Drs. Syamsudin, SE, MM**

**NIDN. 017025701**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **FATEKHAH HERLYANA ELSASARI**

NIM : **B 100 170 339**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*,  
*RATING*, DAN PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
*MARKETPLACE SHOPEE***

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelaran dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 13 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan,

**Fatekhah Herlyana Elsasari**

**B 100 170 339**

## **MOTTO**

“Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah SWT yang maha tinggi dan maha agung”

“Sungguh, manusia berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran”

(Q.S Al-Asr: 2-3)

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit”

(Imam Ali bin Abi Thalib AS)

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji hanya bagi Allah SWT, karena atas limpahan berkah, rahmat, dan nikmat-Nya, penulis diberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan suri tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman pencerahan.
3. Kedua orang tua saya Bapak Kasmuri dan Ibu Salamah beserta adik saya tersayang Misbahul Hasan yang telah memberikan dukungan, nasihat, serta selalu mendoakan yang terbaik.
4. Drs. Wiyadi, MM., Ph.D selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
6. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *online customer review*, *rating*, promo gratis ongkos kirim terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee. Populasi dan sampel penelitian ini adalah Mahasiswa S<sub>1</sub> Universitas Muhammadiyah Surakarta yang melakukan keputusan pembelian melalui *marketplace* Shopee dan jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 132 responden. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan *online customer review* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, *rating* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, promo gratis ongkir tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci:** *Online Customer Review*, *Rating*, Promo Gratis Ongkos Kirim, Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of online customer reviews, ratings, free shipping promo on purchasing decisions at the Shopee marketplace. The population and sample of this study were students  $S_1$  of the Muhammadiyah University of Surakarta who made purchasing decisions through the Shopee marketplace and the number of respondents as the sample in this study were 132 respondents. The type of data used in this study is primary data. The method of collecting data using a questionnaire. Data analysis using multiple linear regression. The results of the analysis in this study indicate that online customer reviews have a significant positive effect on purchasing decisions, rating has a significant positive effect on purchasing decisions, free shipping promo have not a positive and insignificant effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Online Customer Reviews, Ratings, Free Postage Promo, Purchase Decisions*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Syukur alhamdulillah senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE SHOPEE*”**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Syamsudin, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Wiyadi MM., Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan, arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materiil.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis berharap penelitian dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis selanjutnya. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Pengembangan Hipotesis.....	28

D. Kerangka Pemikiran .....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Metode Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	34
C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	37
D. Jenis dan Sumber Data .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Pengujian Instrumen .....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
B. Distribusi Data Jawaban Responden .....	60
C. Pengujian Instrumen.....	69
D. Uji Asumsi Klasik .....	72
E. Uji Hipotesis .....	74
F. Pembahasan .....	78
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Keterbatasan Penelitian .....	83
C. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Tabel 1.2 Data Peringkat Aplikasi E-Commerce Berdasarkan Jumlah Pengguna Aktif Terbanyak .....	3
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian.....	60
Tabel 4.4 Data Jawaban Responden Variabel X1 .....	61
Tabel 4.5 Data Jawaban Responden Variabel X2 .....	63
Tabel 4.6 Data Jawaban Responden Variabel X3 .....	65
Tabel 4.7 Data Jawaban Responden Variabel X4 .....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov .....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	74
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Contoh dari Online Customer Review Pembeli .....	19
Gambar 2.2 Contoh Bentuk Rating Dari Pembeli.....	20
Gambar 2.3 Model Kerangka Pemikiran .....	32